

2008年中華民國圖書館學會研習心得—— 知識社群經營與社會網絡分析 Report-2008 Knowledge Community Management & Social Network Analysis

人社分館 盧珮瑜
Pei-yu Lu

在網路科技發展的時代，任何人均可在開放的網路空間與世界各地有相同志趣的同道以匿名方式彼此自由交流、分享，強化彼此間的信任與情感聯結，這種新形態的社群關係稱為虛擬社群。而社會網絡分析是一種研究社會結構、組織系統、人際關係、團體互動的概念和方法（許加文，上課講義，民97年7月23日），近年來虛擬社群溝通行為的研究逐漸興起，尤以企業界更是注重網路社群角色及人際互動的分析，以掌握社群需求，開拓更多的商機，而社會網絡分析則是重要的分析工具，透過社會網絡分析可以研究社會實體間的關係連結以及這些連結，對網站經營者而言，掌握顧客關係管理是很重要的，透過虛擬社群的會員分析，提供個人化的服務，是提升網站的競爭力的關鍵。

壹、研習內容

本次研習日期為7月21日至7月25日，研習課程的規畫重點為「知識社群經營與社會網絡分析」，主要內容包括知識社群、Wiki概念及實務、社會網絡分析、部落格社群經營及部落格行銷與圖書館服務等，除理論分享外，也包括Wiki百科編輯實務與社會網絡分析工具之應用，藉此讓學員對虛擬知識社群與社會網絡分析有一概念性的認知，並運用網路社群經營的理論探討部落

格在圖書館行銷的重要性，藉以促進圖書館與館員及讀者間之社群互動與溝通，並提升圖書館服務之功能。

21日上午首先由世新大學葉乃靜教授主講「虛擬社群的知識分享」，首先提到社群、虛擬社群、知識分享的概念和理論，再談虛擬社群知識分享的研究方法與虛擬社群的經營，而圖書館如何經營虛擬社群也是一個重要的課題。

下午由世新大學黃昭謀教授主講「從無形學院到知識社群」，開始先提到參與、合作、知識生產，接著談維基經濟；最後探討實體與虛擬空間的集體知識產製。課程中黃教授舉了一些合作知識生產的實例，展現出群體合作的創新模式。

22日上午由林信成教授講授「Wiki協作系統與數位典藏」，首先詳細的闡述Wiki的概念，再分享Wiki應用於數位典藏「台灣棒球文化資產保存計畫」之經驗。該計畫於2005年開始進行Wiki系統建置，資料編輯，分類整理，以維基協作系統作為知識匯集平台，並開放網路社群共同編輯，使內容更豐富多元，在眾多參與者共同努力下，至2007年5月底已撰寫1萬餘以棒球為主題之頁面。

下午由Wiki社群專員許瑜真老師主講「維基百科實務操作」，首先釐清Wiki與Wikipedia(維基百科)之不同。接著學員們直接上網實際編寫維基百科，另外也至「圍紀實驗室」學習編寫條目之基本操作功能，學員在輕鬆有趣的課程中獲益不少。

23日上午由林頌堅教授講授「社會網絡分析工具」，林教授首先介紹網絡分析的基本概念，並以線(lines)與節點(vertices)圖形及距陣圖說明人與事件或特質之關係，物件彼此相關構成的整體結構。之後教授讓學員下載pajek社會網絡分析軟體，教導學員基本的操作技巧，並讓學員試著分析幾個簡單的例子。

下午由許加文教授講授「社會網絡分析實務與應用」，首先介紹社會網絡的概念及理論，社會網絡分析及其相關應用實例，最後則談到社會網絡分析的應用面。講解內容豐富詳盡，讓學員對社會網絡及分析概念有更深入的認識。

24日上午由淡江大學圖書館員林泰宏先生主講「Library-views社群經營之經驗分享」，林先生為圖書資訊主題部落格「Library views」的經營者，除了為學員介紹「Library views」的內容，也為學員講解網路社群的概念，並以其建立部落格的豐富經驗分享「Library views」的社群經營及甘苦談，為想建立部落格之學員提供部落格經營的方法。

下午由靜宜大學蓋夏圖書館參考組姜義臺組長主講「利用部落格行銷圖書館服務」，首先介紹部落格與部落格行銷，接著介紹部落格在圖書館的應用，最後以靜宜大學圖書館的部落格為例介紹該部落格之內容與讀者間互動之行銷成效與面臨之問題，為圖書館建置部落格提供寶貴的經驗及建議。

25日上午由世新大學余顯強教授主講「圖書

館網站創意加值行銷」，首先闡述網路行銷的內涵、架構及優點，再談圖書館的行銷策略及網路行銷的社群，接著談到網路行銷的規劃，與行銷網站的建立，最後並輔以圖書館網路行銷的實例說明圖書館在進行網路行銷應考慮的問題。

貳、心得報告

本次研習課程的安排是將社群與合作知識生產到社會網絡分析的內容做一系列的規劃，在這完整的五天課程學習中，對於虛擬社群的經營、Wiki的概念、社會網絡分析的作用及部落格在圖書館行銷的應用上有一更清晰的概念。雖然這些概念是各自獨立的，但彼此間卻互為關連，在新知識經濟的時代，虛擬社群應用Wiki技術共同編寫數位內容，這種群體智慧所展現的力量是不容忽視的。而部落格的「傳播性」、「互動性」、「連結性」與「社交性」也是最經濟最有效的行銷利器之一，圖書館若用心經營部落格，可做為圖書館有效宣傳的途徑。而圖書館若能了解虛擬社群成員間的角色與互動，可從中尋求可行的經濟價值，為讀者提供更適切的服務，此時社會網絡分析則扮演著重要的角色。以下則將課程中一些重要概念做簡短的分析。

一、虛擬社群

社群是一群具有共同的價值觀、歸屬感、認同感、遵守規範並具有匿名等特性的群體，社群具有社會資本、知識資本、共享資本的利益，如人際關係、訊息的傳播與經驗的分享等等。這些資本也是讓人與人互相串連的重要物件（葉乃靜，上課講義，民97年7月21日）。

而虛擬社群為一群藉電腦網路溝通的人們，彼此不一定曾謀面，藉由中介傳播而有某種程度的認知，分享某種程度知識和經驗，如同友人般關懷所形成的團體（葉乃靜，上課講義，民97年7月21日），例如討論群、電子公佈欄BBS和聊天室中所建立的關係；Armstrong & Hagel

根據人類需求，將虛擬社群分為四個類型：1.興趣導向2.人際關係導向3.幻想導向4.交易導向（Armstrong & Hagel, 1996；引自鄒鴻泰、陳家祥，2007）。興趣導向如美食旅遊等；人際關係導向如交友網站；幻想導向如線上遊戲；交易導向則如拍賣網站等。在知識經濟時代，社群是企業組織的重要資本，其最重要的是建立交流環境，讓成員間彼此能知識分享，在虛擬社群中，知識分享的新媒體是網路，社群在媒體中除自我表達、尋求社群支持，也貢獻彼此的知識和智慧，然而知識分享也存在著種種的障礙，尤其在匿名的網路環境中，因此虛擬社群是否能成功運作的關鍵即在於能否累積知識、吸引人氣，並且讓社群當中的成員互相分享知識、創造知識及運用新知識（魏子豪，2008）。

二、社會網絡及社會網絡分析

網絡的存在是由於成員彼此間有資源互補的現象，透過網絡內部的互動過程，彼此可獲得所需的資源，以利經濟活動之進行（陳家聲、戴士嫻，2007）。網絡可定義為：「網絡基本要素為節點（可能是組織或個人）及連帶（節點間的關係，包括原生的關係及持續互動的過程），此兩項要素構成一個網絡介面，成員可以從網絡中獲取或分享所需的資源與資訊，以創造利益。」（陳家聲、戴士嫻，2007）。

而社會網絡（social network）可定義為一組連接著一組個體（人、團體、事、物）的社會關係；在網絡分析圖上，這些個體即節點（node），這些關係用連接著點的線來代表，即社會網絡（張慧儀，2004）。社會是一個由各種關係構成的一個巨大網絡，個人藉由社會網絡，得以維持某種社會認同，滿足各種生存、人際及資訊需求，以及接收情感支持及物質上的支援和服務，或取得並建立新的社會接觸之相關訊息。社會網絡間的各種關係可以用社會網絡分析法對這些關係進行量化，以看出關係間的結構，及社

會的組織模式，並了解其社會現象。

三、Wiki及Wikipedia

Wiki是一種工具、一種概念，中文翻成「圍紀」、「共筆」，大陸翻成「維客」（許瑜真，上課講義，民97年7月22日）。Wiki是一種強調協作的開放性web應用程式（林信成，上課講義，民97年7月22日），Wiki的社群主要是由讀者、作者與管理者所組成，允許使用者自由編寫數位內容，1995年Ward Cunningham創建全世界第一個Wiki系統-WikiWikiWeb。Wiki其具有開放性高、格式簡單、編寫方便、鏈結容易、彈性分類、自由編目、自動索引、維護快捷、擴增迅速、修訂追蹤等優點，而其缺點則包括1.讀者、作者、管理者三方介面混合，對一般讀者而言過於複雜2.開放性高導致的系統安全隱憂3.Wiki系統甚多使得選擇不易4.不同系統語法並不統一5.協作者編寫觀點不一致6.需要大量人力合作編寫及管理7.社群經營不易8.內容版權問題等（林信成，上課講義，民97年7月22日）。

Wikipedia（維基百科）是2001年由Jimmy Wales及Larry Sanger共同創立的，是目前全球最大的Wiki（林信成，上課講義，民97年7月22日）。依據維基百科本身的定義，Wikipedia是一個基於Wiki技術的多語言百科全書協作計劃，也是一部用不同語言寫成的網路百科全書，其目標及宗旨是為全人類提供自由的百科全書，用他們所選擇的語言來書寫而成的，是一個動態的、可自由訪問和編輯的全球知識體。與一般線上百科比較，Wikipedia的優勢為提供資料是免費的、目前多達250多種語言、且具有廣大的社群、可彼此討論內容，可說是一部全民的百科全書，其有一個重要的特點，就是維基百科是一部內容開放的百科全書，內容開放的材料允許任何第三方不受限制地複製、修改，它方便不同行業的人士尋找知識，而使用者也可以不斷增加自己的知識從而充實自己。

四、結論

由於Web2.0的迅速發展，虛擬社群彼此在互動及分享知識上發揮其最大的價值，如Wikipedia的編寫及麻省理工學院的「開放式課程」，都是虛擬社群的協同創作、知識交流與分享的結果。而近年來圖書館也廣泛應用部落格這項Web2.0的技術提供各項服務，如最新消息、主題書展、讀書會或參考資源介紹等等，不僅為圖書館提供更經濟有效的行銷利器，也提供圖書館與讀者直接溝通的新管道，更拉近了彼此的距離。然而圖書館部落格要成功的經營，除了內容品質的注重、定期更新與持續性外，對社群的分析也是很重要的，如何掌握圖書館社群需求，提供更適切的服務，是圖書館部落格經營的重要課題。

參考書目

- 林信成(民97)。Wiki協作系統與數位典藏。於世新大學資訊傳播學系主辦，知識社群經營與社會網絡分析研習班講義。台北：世新大學
- 張慧儀(民93)。社會網絡理論之探討。網路社會學通訊期刊，37。上網日期：2008年7月27日，檢自：<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/37/37-25.htm>
- 張震元、林冠吟(民97)。影響使用者參與虛擬社群因素之研究。上網日期：2008年8月25日，檢自：<http://ir.lib.au.edu.tw/dspace/>
- 許加文(民97)。社會網絡分析實務與應用。於世新大學資訊傳播學系主辦，知識社群經營與社會網絡分析研習班講義。台北：世新大學
- 許瑜真(民97)。wiki百科編輯實務。於世新大學資訊傳播學系主辦，知識社群經營與社會網絡分析研習班講義。台北：世新大學
- 陳家聲、戴士嫻(民96)。創業家社會網絡行為之質性研究。創業管理研究，2(4)，1-24
- 葉乃靜(民97)。虛擬社群的知識分享。於世新大學資訊傳播學系主辦，知識社群經營與社會網絡分析研習班講義。台北：世新大學
- 鄒鴻泰與陳家祥(民96)。參與虛擬社群因素對忠誠度影響之探討：以網絡書店為例。中華管理評論，10(4)。上網日期：2008年7月28日，檢自<http://cmr.ba.ouhk.edu.hk/cmr/webjournal/v10n4/CMR128C06.pdf>
- 魏子豪(民97)。影響虛擬社群內知識分享因素之研究—以使用維基系統的虛擬社群為例。未出版碩士論文，國立成功大學資訊管理研究所，台南市